

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan pendekatan cross sectional, yaitu penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi secara langsung dari pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium di instalasi laboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung. Adapun pemilihan lokasi penelitian ini karena di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung sebagai unit penyelenggara pelayanan publik .

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret - April 2024

#### **C. POPULASI DAN SAMPEL**

##### 1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung.

##### 2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan darah rutin dan kimia klinik pada bulan April 2024.

Rata –rata pasien per bulan 546 pasien

Sehingga didapat sampel untuk probabilitas 10%

$$n = \frac{N}{1+N.d^2}$$

$$n = \frac{546}{1+546.(0,1)^2}$$

$$n = 84,52$$

Untuk mendapatkan sampel 85 Responden, menggunakan teknik *accidental sampling*

#### D. Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi operasional penelitian

Variabel	Definisi	Cara ukur	Alat ukur	Hasil ukur	Skala ukur
Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	Waktu yang dibutuhkan sejak pengambilan darah sampai dengan penerimaan hasil yang sudah diekspertisi	Pengamatan dan pencatatan	Sistem informasi laboratorium	$\leq 140$ menit $\geq 140$ menit	Nominal
Ekspertisi hasil laboratorium	Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis Patologi Klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium	Pengamatan dan pencatatan	Sistem informasi laboratorium	100%	Nominal
Tidak ada kesalahan penyerahan hasil laboratorium	Kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah penyerahan hasil laboratorium kepada orang yang salah	Pengamatan dan pencatatan	Buku ekspedisi penyerahan hasil laboratorium	100%	Nominal
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium	Survey	Kuesioner	$\geq 80\%$	Nominal

### E. Pengumpulan Data

Sumber data yang akan digunakan pada penelitian adalah

1. Data yang diperoleh dari dokumentasi dan pencatatan di laboratorium atau sistem informasi laboratorium (SIL)
2. Melakukan survei kepuasan pasien sesuai dengan Permenpan NO.14 tahun 2017

### F. Pengolahan dan Analisa Data

Analisis data yang digunakan mengacu pada rumus perhitungan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian kesehatan RI tahun 2008. Rincian rumus tersebut adalah :

1. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium

$$X_3 = \frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil laboratorium yang disurvei dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}}$$

Standar  $\leq$  140 menit (Permenkes no,129 th 2008)

2. Pelaksanaan ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium

$$X_3 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yang diverifikasi oleh dokter spesialis patologi klinik dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

Standar 100% (Permenkes no,129 th 2008)

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

$$X_3 = \frac{\text{Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

Standar 100% (Permenkes no,129 th 2008)

#### 4. Kepuasan pelanggan

$$X_3 = \frac{\text{Jumlah kumulatif penilaian hasil penelitian kepuasan pelanggan dari pasien yang disurvei (N)}}{\text{Jumlah seluruh pasien yang disurvei}} \times 100\%$$

Standar 100% (Permenkes no,129 th 2008).